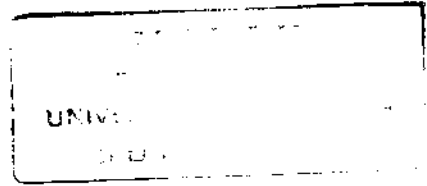


DAFTAR ISI



Halaman Judul	
Halaman Tidak Plagiat	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Persetujuan Penguji	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Motto.	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Abstraksi	xiii

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5

1.4 Kerangka Pemikiran	6
1.5 Metode Penelitian	12
1.5.1 Batasan Konsep	13
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	14
1.5.3 Teknik Penentuan Informan	14
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	16
1.5.5 Teknik Analisis Data	18

BAB II Deskripsi Obyek Penelitian

2.1 Sejarah Starbucks	20
2.1.1 Starbucks Indonesia	21
2.2 Starbucks Sogo Tunjungan Plaza 4	22
2.2.1 Kapasitas	23
2.2.2 Struktur organisasi	26
2.2.3 Job Description	27

BAB III Penyajian dan Analisis Data

3.1 Pelayanan Barista di Starbucks	31
3.1.1 Ramah	32
3.1.2 Tulus	37
3.1.3 Perhatian	41

3.1.4 Berwawasan	43
------------------------	----

3.1.5 Peduli.....	47
-------------------	----

3.2 Evaluasi pelayanan barista	51
--------------------------------------	----

BAB IV Penutup

4.1 Kesimpulan	55
----------------------	----

4.2 Saran.....	57
----------------	----

Daftar Pustaka	58
----------------------	----

Pedoman Wawancara.....	59
------------------------	----

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rangkap Data Usaha Dalam Bidang Food and Beverage di Surabaya

Tabel 2.1 Kapasitas Outlet

Tabel 3.1 Daftar Menu Blanded Beverage

Tabel 3.2 Hasil Evakuasi

Tabel 3.3 Prosentase Konsumen

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR Logo Starbucks

GAMBAR Entrance Starbucks Coffee Seattle

GAMBAR Condiment Bar

GAMBAR Area POS

GAMBAR Merchandise

GAMBAR Good Shot Espresso

GAMBAR Bar Area

GAMBAR Smoking Area

GAMBAR In Door Area

GAMBAR Happy Partner

GAMBAR Epron Starbucks